

Introduction

Le présent chapitre sera consacré à des explications plus détaillées sur le système de certification ISO 9001 (qui spécifie les exigences relatives à l'application du système de management de la qualité) et ISO 14001 (qui). Ces systèmes sont largement adoptés et utilisés par les entreprises au monde et particulièrement en Algérie.

La famille des normes ISO 9000 et ISO 14000 a été élaborée pour aider les organismes, de tous types et de toutes tailles, à mettre en œuvre et appliquer des systèmes de management de la qualité et environnemental efficaces.

II.1 Généralités

Lancée en 1987, la série ISO 9000 a toujours été la plus connue de toutes les familles de normes ISO. Elles ont subi une première révision en 1994 puis une seconde en 2000, afin de mieux répondre à l'évolution du marché et des besoins des organismes.

La révision des normes est un principe de fonctionnement ISO. Cette révision est souvent due :

- ✓ À des problèmes de compréhension,
- ✓ À des problèmes d'application
- ✓ À une focalisation sur les exigences managériales au détriment des exigences opérationnelles.

La première révision visait essentiellement à améliorer la cohérence des textes, à reconnaître l'utilisation des textes dans la certification tierce partie et à introduire des exigences nouvelles en cohérence avec les pratiques du marché.

La deuxième révision, fondée sur le retour d'expérience des organisations certifiées depuis l'apparition de la première version, s'articule autour des besoins des utilisateurs et intègre de meilleures pratiques en matière de management de la qualité.

En ce qui concerne la dernière version : la version 2000, les modifications portent sur :

- Les trois modèles de l'assurance de la qualité certifiables par la version 1994 (ISO 9001, 9002, 9003) deviennent un modèle unique : seule la norme ISO 9001 version 2000 pourra donner lieu à certification, les modèles 9002 et 9003 ayant disparu.
- L'approche processus remplace l'approche procédures,
- La mise en place d'une amélioration continue de la qualité,
- La mesure continue de la satisfaction du client,

- La motivation du personnel et la communication de la politique qualité dans et entre les différents niveaux hiérarchiques.

La norme ISO 9002:1994 a plus une approche de norme d'assurance de la qualité alors que la norme ISO 9001:2000 a plus une approche de management de la qualité. Ces modifications demandent aux utilisateurs qu'ils abordent les systèmes de management de la qualité comme une série de processus (figure II.1).

ISO 9001 : 2008, a été révisée et actualisée encore une fois en 2008. Toutes les normes ISO sont réexaminées tous les cinq ans afin d'établir s'il est nécessaire de les réviser pour qu'elles gardent toute leur actualité et leur pertinence pour le marché. La future norme ISO 9001:2015 répondra aux toutes dernières évolutions et sera compatible avec d'autres systèmes de management comme celui de la norme ISO 14001.

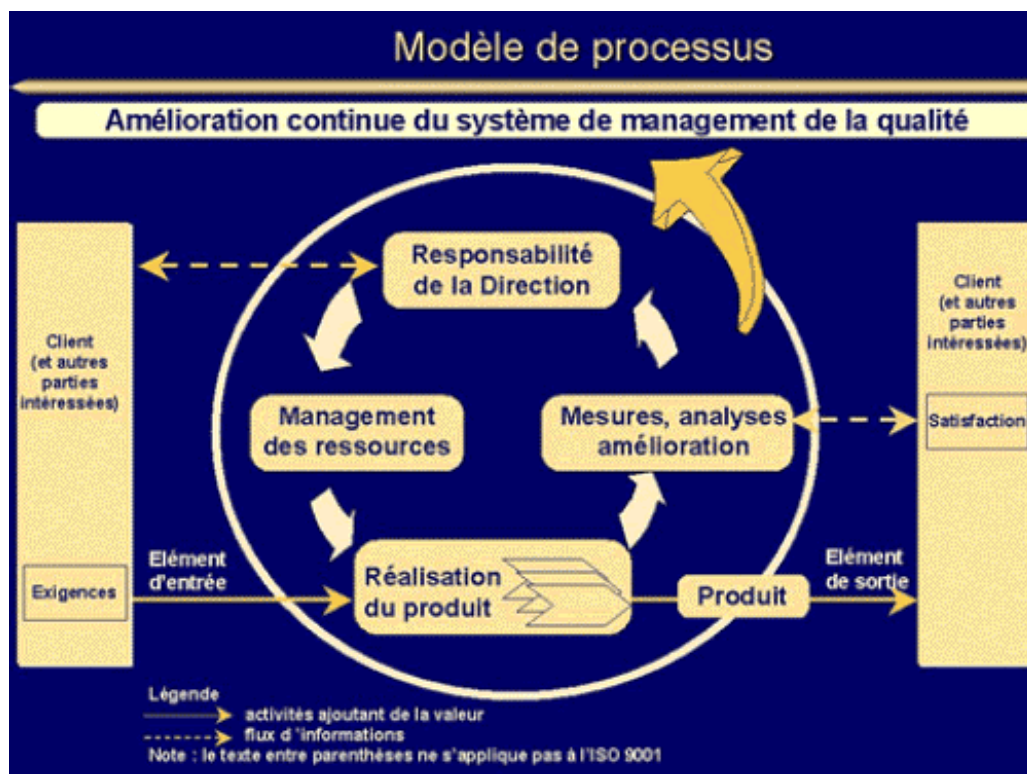


Figure II.1 : Processus global de la norme ISO 9001 : 2000

Les objectifs de la série ISO 9000 et ISO 14000 sont donnés au tableau II.1. le degré de connaissance et le taux d'utilisation de ces certifications chez les donneurs d'ordres toutes industries confondues est donné par la figure II.2.

Les normes qui décrivent l'outil de vérification de la mise en place et du fonctionnement du SMQ et du SME étant communes (ISO9011 et ISO 19011).

Objectif de la norme	Référence de la norme qualité	Référence de la norme environnement
Vocabulaire	ISO 9000	ISO 14000
Exigences	ISO 9001	ISO 14001
Lignes directrices	ISO 9004	ISO 14004
Audit	ISO 9011	ISO 19011

Tableau II.1 : Objectifs de la série ISO 9000 et ISO 14000

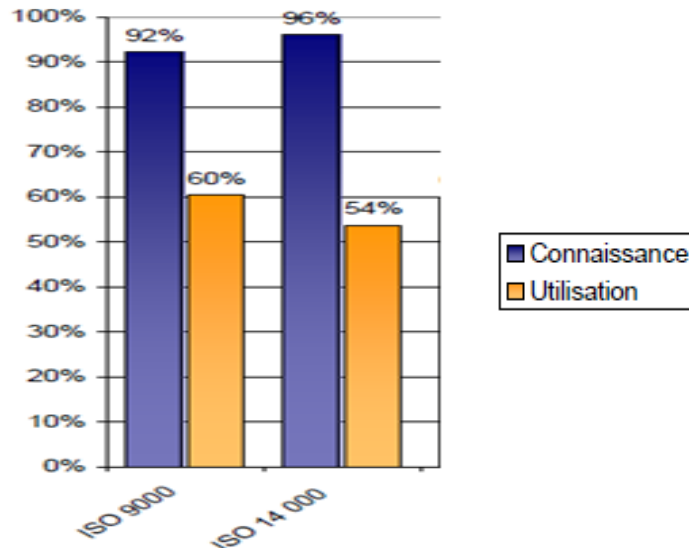


Figure II.2 : Degré de connaissance et taux d'utilisation des certifications chez les donneurs d'ordres toutes industries confondues

II.2 La norme ISO 9001

Introduction

Vous qui êtes appelé à sélectionner vos fournisseurs, ou qui avez la responsabilité des décisions d'achat, vous avez certainement déjà vu ou utilisé des biens ou des services se prévalant d'ISO 9001:2008 ou, plus simplement, d'« ISO 9000 ».

- Que vaut cette référence ?
- En quoi vous concerne-t-elle ?
- Comment être sûr que vos fournisseurs comprennent vos attentes et sont en mesure de vous livrer, sur la durée, un produit conforme ?

II.2.1 définition de la norme ISO 9001

ISO 9001 est une norme internationale qui spécifie les exigences fondamentales auxquelles doit satisfaire le système de management de la qualité (SMQ) d'une entreprise ou d'un organisme. Publiée par l'organisation internationale de normalisation (ISO), cette norme s'inscrit dans une famille de normes série ISO 9000. En indiquant être certifiés ISO 9000 ou

dotés d'un (SMQ) conforme à ISO 9000, vos fournisseurs sous-entendent en général qu'ils ont mis en place un SMQ répondant aux exigences d'ISO 9001, la seule norme de la famille ISO 9000 qui se prête à la démarche d'évaluation de la conformité.

II.2.2 objectifs de la norme ISO 9001

ISO 9001 a pour objectif de préciser un ensemble d'exigences qui, si elles sont dûment respectées, sont un gage de confiance que votre fournisseur est en mesure de vous livrer systématiquement des biens et services qui :

- répondent à vos besoins et à vos attentes.
- sont conformes à la réglementation en vigueur.

II.2.3 exigences de la norme ISO 9001

Les exigences de la norme couvrent un large éventail d'aspects, y compris :

- Domaine d'application,
- Références normatives,
- Termes et définitions,
- Système de management de la qualité,
- Responsabilité de la direction,
- Management des ressources,
- Réalisation du produit,
- Mesure, analyse et amélioration.

II.2.3.1 Domaine d'application

La présente norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme :

- doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.
- vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

II.2.3.2 Références normatives

Les documents de référence sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique, Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique.

III.2.3.3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 s'appliquent. Dans la présente norme internationale, lorsque le terme «produit» est utilisé, il peut également signifier service.

II.2.3.4 Système de management de la qualité

L'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre et entretenir un système de management de la qualité et en améliorer en permanence l'efficacité conformément aux exigences de la présente Norme internationale, L'organisme doit:

- Déterminer les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme
- déterminer la séquence et l'interaction de ces processus
- déterminer les critères et les méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise de ces processus.
- assurer la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance de ces processus.
- surveiller, mesurer (lorsque cela a un sens) et analyser ces processus mettre en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue de ces processus.

L'organisme doit gérer ces processus conformément aux exigences de la présente norme internationale. Lorsqu'un organisme décide d'externaliser un processus ayant une incidence sur la conformité du produit aux exigences, l'organisme doit en assurer la maîtrise. Le type et l'étendue de la maîtrise devant être appliquée à ces processus externalisés doivent être définis dans le système de management de la qualité.

II.2.3.5 Responsabilité de la direction

A) Engagement de la direction

Afin de fournir la preuve de son engagement au développement et à la mise en oeuvre du système de management de la qualité ainsi qu'à l'amélioration continue de son efficacité, la direction doit:

- communiquer au sein de l'organisme l'importance à satisfaire les exigences des clients ainsi que les exigences réglementaires et légales.
- établir la politique qualité.
- assurer que des objectives qualités sont établies.
- mener des revues de direction.
- assurer la disponibilité des ressources.

B) Écoute client

La direction doit assurer que les exigences des clients sont déterminées et respectées afin d'accroître la satisfaction des clients

II.2.3.6 Management des ressources

A) Mise à disposition des ressources

L'organisme doit déterminer et fournir les ressources nécessaires pour :

- mettre en œuvre et entretenir le système de management de la qualité et améliorer en permanence son efficacité.
- accroître la satisfaction des clients en respectant leurs exigences.

B) Ressources humaines

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience.

II.2.3.7 Réalisation du produit

A) Planification de la réalisation du produit

L'organisme doit planifier et développer les processus nécessaires à la réalisation du produit. La planification de la réalisation du produit doit être cohérente avec les exigences relatives aux autres processus du système de management de la qualité.

Lors de la planification de la réalisation du produit, l'organisme doit déterminer, selon le cas :

- les objectifs qualités et les exigences relatives au produit.
- la nécessité de mettre en place des processus, d'établir des documents et de fournir des ressources spécifiques au produit.
- les activités requises de vérification, validation, surveillance, mesure, contrôle et essai spécifiques au produit et les critères d'acceptation du produit.
- les enregistrements nécessaires pour apporter la preuve que les processus de réalisation et le produit résultant satisfont aux exigences.

Les éléments de sortie de cette planification doivent se présenter sous une forme adaptée au mode de fonctionnement de l'organisme.

B) Détermination des exigences relatives au produit

L'organisme doit déterminer :

- les exigences spécifiées par le client, y compris les exigences relatives à la livraison et aux activités après livraison.
- les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage spécifié ou, lorsqu'il est connu, pour l'usage prévu.
- les exigences légales et réglementaires applicables au produit.
- toute exigence complémentaire jugée nécessaire par l'organisme.

II.2.3.8 Mesure, analyse et amélioration

L'organisme doit planifier et mettre en œuvre les processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration nécessaires pour :

- démontrer la conformité aux exigences relatives au produit.
- assurer la conformité du système de management de la qualité.
- améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité.

Ceci doit inclure la détermination des méthodes applicables, y compris les techniques statistiques, ainsi que l'étendue de leur utilisation.

II.2.4 Avantages de l'ISO 9001

Les avantages liés à ISO sont très nombreux. Les avantages majeurs d'ISO 9001 sont :

- La réduction des coûts et des délais,
- L'optimisation des coûts et des ressources,
- L'amélioration des résultats et de leur cohérence,
- L'amélioration de la réactivité face à l'évolution des marchés,
- L'augmentation de la confiance des clients,
- La motivation et l'implication du personnel,
- L'amélioration de la compétitivité,
- Développement d'une véritable image de marque,
- Performance financière améliorée.

II.2.5. Inconvénients de l'ISO 9001

Le délai moyen de mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de 12 à 24 mois, et ses principaux inconvénients sont :

- Que le client n'arrive pas forcément à faire la différence du niveau d'exigence entre prestataires certifiés ISO sur une même profession (la mise en œuvre).
- Et que la mise en place, est plus complexe et plus longue, nécessite un gros travail d'interprétation de chaque exigence de la norme, pour l'adapter aux spécificités du secteur d'activité (la rigidité du système, la documentation et les procédures).
- Coût de certification élevé.

II.3 la norme ISO 14001

Introduction

Des organismes de tous types cherchent de plus en plus à atteindre et à démontrer un bon niveau de performance environnementale, en maîtrisant les impacts de leurs activités, produits et services sur l'environnement, en cohérence avec leur politique environnementale et leurs objectifs environnementaux. Ces préoccupations s'inscrivent dans le contexte d'une législation de plus en plus stricte du développement de politiques économiques et d'autres mesures destinées à

encourager la protection de l'environnement, et d'un souci croissant exprimé par les parties intéressées pour les questions relatives à l'environnement et au développement durable.

De nombreux organismes ont entrepris des analyses environnementales ou des audits environnementaux afin d'évaluer leur performance environnementale. Néanmoins, ces analyses et ces audits peuvent n'être pas suffisants pour fournir à un organisme l'assurance que sa performance non seulement satisfait, mais continuera à satisfaire, aux exigences légales et à celles de sa politique. Pour être efficaces, ils ont besoin d'être menés dans le cadre d'un système de management structuré et intégré dans l'organisme.

II.3.1 définition de la norme ISO14001

Norme de certification environnementale internationale.

La norme ISO 14001 constitue un cadre définissant des exigences spécifiques et des règles d'intégration des préoccupations environnementales dans les activités de l'organisme afin de maîtriser les impacts sur l'environnement et ainsi concilier les impératifs de fonctionnement de l'organisme et de respect de l'environnement. Elle s'applique à tout type d'organisme. Elle concerne les aspects environnementaux liés aux activités, produits et services de cet organisme (interactions entre les activités, produits et services et les composantes de l'environnement).

Son principe repose sur le processus d'amélioration continue de la roue de Deming (figure II.2) pour assurer à l'organisme de maîtriser les impacts environnementaux de son activité. Elle engage l'organisme dans une démarche de progrès continu de ses performances environnementales et lui permet de rester conforme à la réglementation environnementale.

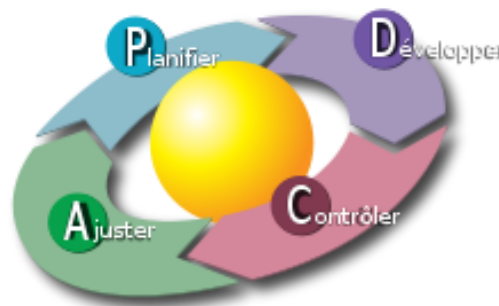


Figure II.3 : Processus d'amélioration continue (P.D.C.A.) de la roue de Deming

II.3.2 objectif de la norme ISO14001

Les Normes internationales de management environnemental ont pour objet de fournir aux organismes les éléments d'un système efficace de management environnemental. Ces éléments peuvent être intégrés à d'autres exigences de management afin d'aider les organismes à

atteindre leurs objectifs environnementaux et économiques. Ces normes, comme d'autres Normes internationales.

II.3.3 Domaine d'application

La Norme internationale ISO 14001 spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental permettant à un organisme de développer et de mettre en œuvre une politique et des objectifs, qui prennent en compte les exigences légales et les autres exigences auxquelles l'organisme a souscrit et les informations relatives aux aspects environnementaux significatifs.

La Norme ISO14001 est applicable à tout organisme qui souhaite :

- établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer un système de management environnemental.
- s'assurer de sa conformité avec sa politique environnementale établie.

II.3.4 Exigences du système de management environnemental

Les exigences de la norme couvrent un large éventail d'aspects, y compris:

- Exigences générales
- Politique environnementale
- Planification
- Mise en œuvre et fonctionnement
- Contrôle
- Revue de direction

II.3.4.1 Exigences générales

L'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer de façon continue un système de management environnemental conformément aux exigences de la présente Norme internationale et déterminer comment il satisfait à ces exigences.

L'organisme doit définir et documenter le domaine d'application de son système de management environnemental.

II.3.4.2 Politique environnementale

La direction à son plus haut niveau doit définir la politique environnementale de l'organisme et s'assurer, dans le cadre du domaine d'application défini de son système de management environnemental, que sa politique environnementale:

- est appropriée à la nature, à la dimension et aux impacts environnementaux de ses activités, produits et services.
- comporte un engagement d'amélioration continue et de prévention de la pollution.
- comporte un engagement de conformité aux exigences légales applicables et aux autres exigences applicables auxquelles l'organisme a souscrit, relatives à ses aspects environnementaux.
- donne un cadre pour l'établissement et l'examen des objectifs et cibles environnementaux,
- est documentée, mise en œuvre, et tenue à jour.
- est communiquée à toute personne travaillant pour ou pour le compte de l'organisme, et
- est disponible pour le public.

II.3.4.3 Planification

L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une (des) procédure(s) pour

- identifier les aspects environnementaux de ses activités, produits et services, dans le cadre du domaine d'application défini pour le système de management environnemental, qu'il a les moyens de maîtriser, et ceux sur lesquels il a les moyens d'avoir une influence en tenant compte des développements nouveaux ou planifiés ou des activités, produits et services nouveaux ou modifiés.
- déterminer ceux de ces aspects qui ont ou qui peuvent avoir un (des) impact(s) significatif(s) sur l'environnement (c'est-à-dire aspects environnementaux significatifs).
- L'organisme doit documenter ces informations et les tenir à jour.
- L'organisme doit s'assurer que les aspects environnementaux significatifs sont pris en compte dans l'établissement.
- la mise en œuvre et la tenue à jour de son système de management environnemental.

II.3.4.4 Mise en œuvre et fonctionnement

La direction doit s'assurer de la disponibilité des ressources indispensables à l'établissement, à la mise en œuvre, à la tenue à jour et à l'amélioration du système de management environnemental. Ces ressources comprennent les ressources humaines, les compétences spécifiques, les infrastructures organisationnelles et les ressources technologiques et financières.

Pour faciliter l'efficacité du management environnemental, les rôles, les responsabilités et les autorités doivent être définis, documentés et communiqués.

La direction de l'organisme au plus haut niveau doit nommer un ou plusieurs représentant(s) spécifique(s) de la direction, qui, indépendamment de leurs autres responsabilités, doit (doivent) avoir des rôles, responsabilités et autorités bien définis de façon à:

- s'assurer qu'un système de management environnemental est établi, mis en œuvre et tenu à jour, conformément aux exigences de la présente Norme internationale.
- rendre compte pour examen, à la direction de l'organisme au plus haut niveau, de la performance du système de management environnemental, y compris des recommandations pour son amélioration.

II.3.4.5 Contrôle

L'organisme doit établir mettre en œuvre et tenir à jour des procédures pour surveiller et mesurer régulièrement les principales caractéristiques de ses opérations qui peuvent avoir un impact environnemental significatif. ces procédures doivent inclure la documentation des informations permettant le suivi de la performance, des contrôles opérationnels applicables et la conformité aux objectifs et cibles environnementaux de l'organisme.

L'organisme doit s'assurer que des équipements de surveillance et de mesure étalonnés ou vérifiés sont utilisés et entretenus et doit en conserver les enregistrements associés.

II.3.4.6 Revue de direction

À des intervalles planifiés, la direction à son plus haut niveau doit passer en revue le système de management environnemental de l'organisme, afin de s'assurer qu'il est toujours approprié, suffisant et efficace. Les revues de direction doivent comprendre l'évaluation d'opportunités d'amélioration et le besoin de changements à apporter au système de management environnemental, y compris la politique environnementale et les objectifs et cibles environnementaux. Des enregistrements des revues de direction doivent être conservés.

Les données d'entrée de la revue de direction doivent comprendre

- les résultats des audits internes et des évaluations de la conformité aux exigences légales et aux autres exigences auxquelles l'organisme a souscrit.
- les informations venant des parties intéressées externes, y compris les plaintes.
- la performance environnementale de l'organisme.
- le niveau de réalisation des objectifs et cibles.

- l'état des actions correctives et préventives.
- le suivi des actions décidées lors des revues de direction précédentes.
- les changements de circonstances, y compris les développements dans le domaine des exigences légales et des autres exigences relatives à ses aspects environnementaux.
- des recommandations pour l'amélioration.

Les données de sortie de la revue de direction doivent comprendre des décisions et actions relatives à des modifications possibles de la politique environnementale, des objectifs, des cibles et d'autres éléments du système de management environnemental, en cohérence avec l'engagement d'amélioration continue.

II.3.5 Avantages de l'ISO 14001

Bien qu'elle ne soit pas obligatoire, la norme rencontre un succès important auprès des entreprises. Une étude de l'AFNOR auprès de 800 entreprises souligne quatre facteurs de motivation qui reviennent dans la majorité des cas : améliorer l'image de l'entreprise (77 %), se mettre en conformité avec la réglementation environnementale et anticiper les lois futures (65 %), améliorer la performance globale de l'entreprise (64 %), répondre aux exigences du Groupe en vue d'une reconnaissance interne (58 %)

L'ISO 14001 semble avoir un réel effet positif sur la performance environnementale de l'entreprise. La certification entraîne une réduction de plusieurs impacts environnementaux (eau, combustibles, CO₂, énergie).

- Diminuer les dépenses,
- Anticiper et maîtriser les risques environnementaux en intégrant les problématiques environnementales dans le système de management global de l'entreprise,
- Mobilisation des employés et cercle vertueux,
- Source d'innovation,
- Elle apporte un avantage concurrentiel en permettant à l'entreprise d'être mieux perçue par ses parties prenantes et de démarcher plus facilement des investisseurs,
- La conformité réglementaire.

Cet aspect intéresse particulièrement les responsables d'entreprises en raison des sanctions potentielles. La version de la norme ISO 14001:2004 oblige les organismes à satisfaire, en matière environnementale, à toutes les lois et règlements qui lui sont imposables. La norme oblige l'organisme à disposer d'une veille réglementaire. Ainsi, un organisme qui fait l'objet d'une mise en demeure de la part d'une administration concernée est susceptible de perdre sa

certification si un calendrier de régularisation de sa situation n'est pas présenté et suivi des effets attendus. Il appartient aux auditeurs à chaque audit de suivi annuel de vérifier ces points de la norme.

II.3.6 Inconvénients de l'ISO 14001

Bien que son application soit fortement encouragée dans la politique de développement durable de nombreux pays, la norme ISO 14001 génère également des critiques sur certains points. La principale critique est que l'ISO 14001 évalue la politique de l'entreprise en matière d'environnement et non pas sa performance environnementale. Ainsi, l'ISO 14001 ne certifie pas que l'entreprise ne pollue pas, mais seulement que l'entreprise s'engage à atteindre les objectifs qu'elle se fixe elle-même régulièrement dans une démarche d'amélioration continue.

La norme n'impose donc absolument aucune obligation de performance environnementale à l'entreprise. De plus, l'entreprise n'a pas obligation de communiquer ses résultats à l'extérieur.

II.4 La maintenance et la certification ISO 9000

Si l'informatisation de la maintenance demande un investissement financier et temporel, la mise en place d'un système de management qualité en demande beaucoup moins mais nécessite une forte volonté.

Fréquemment, la maintenance interne s'intéresse au système de management qualité quand l'entreprise conduit une démarche de certification ISO 9000. C'est à cet instant qu'elle commence à être sensibilisée, voire contrainte. Selon les typologies d'entreprises, la maintenance est plus ou moins intéressée par la qualité des produits réalisés par l'entreprise, à partir du moment où les caractéristiques intrinsèques des process de fabrication ont une incidence directe sur la qualité du produit. Dans l'industrie mécanique par exemple, la capacité des machines d'usinage a une incidence directe sur la maîtrise de la variabilité des résultats à obtenir.

On trouve également dans tous les domaines des process continus une liaison directe à un moment ou à un autre entre l'action maintenance et la qualité du produit.

La démarche aboutissant à mettre la maintenance sous un système de management qualité peut prendre différentes formes, non exhaustives, par exemple :

- utiliser l'opportunité de la certification de son entreprise pour développer une démarche de qualité totale en maintenance ;
- utiliser l'exigence de la norme pour mettre son organisation de maintenance en mesure d'être certifiable, comme un prestataire de service en maintenance.

➤ dérouler une démarche volontariste de maîtrise du produit maintenance en utilisant les principes de CROSBY. Cette dernière démarche a l'avantage d'aider à identifier précisément les méthodes et les outils permettant de mettre la maintenance sous un système de management qualité.

Les quatre absolus de CROSBY (tableau II 2) peuvent permettre de manager la maintenance dans une démarche de qualité totale.

QUESTIONS	RÉPONSES	EXIGENCES
Définition de la qualité	Conformité aux exigences du client	Respect des délais d'intervention, de la durée des opérations, de la qualité des résultats obtenus
Critères de réalisation	Zéro défaut	Ne pas entraîner de défaillances sur le produit maintenance
Méthodes à appliquer	Prévention	Prévoir au lieu de subir, anticiper les défaillances, mettre en place des procédures d'assurance qualité des prestations
Mesure de la qualité	Coût de la non-qualité	Mesurer les coûts globaux en maintenance

Tableau II 2 : Les quatre absolus de CROSBY

Il existe une différence fondamentale en maintenance dans la démarche de certification entre la fonction interne dans l'entreprise (figure II.4) et le prestataire de service (figure II.5). En effet, lorsque l'entreprise est certifiée ISO 9000, la certification ne porte que sur certains points de la maintenance, alors qu'un prestataire de service est certifié sur les processus principaux de la maintenance : le correctif et le préventif.

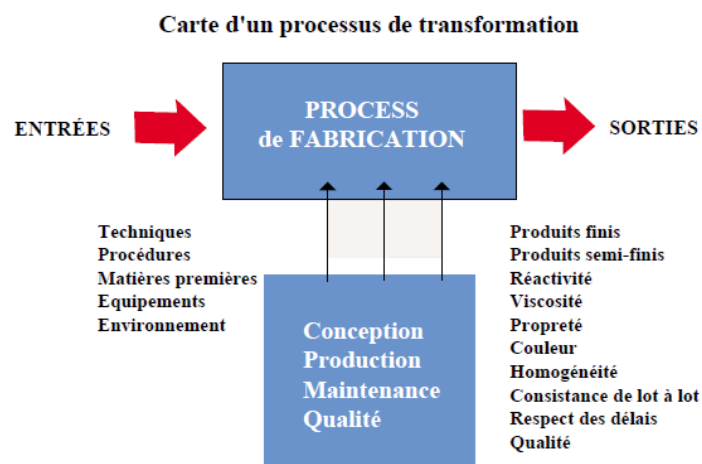


Figure II.4 : Maintenance interne dans l'entreprise

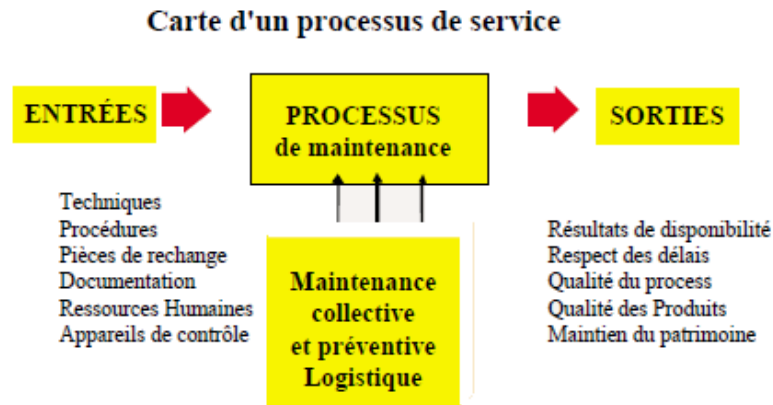


Figure II.5 : Prestataire de service maintenance

Dans le premier cas (figure II.4) la maintenance participe comme les autres services au process de fabrication des produits de l’entreprise. Elle apporte sa pierre à l’édifice, là où une relation évidente de maîtrise du process a une incidence sur la qualité du produit. Il suffit de lire le manuel qualité d’une entreprise certifiée ISO 9000 et celui d’un prestataire de service pour s’apercevoir que les approches sont très différentes.

Dans ce premier cas, le produit est toujours celui de l’entreprise et pour la maintenance le client est celui qui achète le produit de l’entreprise. Dans le cas d’un prestataire de service en maintenance, le produit est un produit de service, et le client est dans l’entreprise principalement la production.

Les principaux apports perçus de la certification par les entreprises de maintenance (Prestataire de service) Le graphique sont synthétisés sur le graphique ci-dessous (figure II.6).

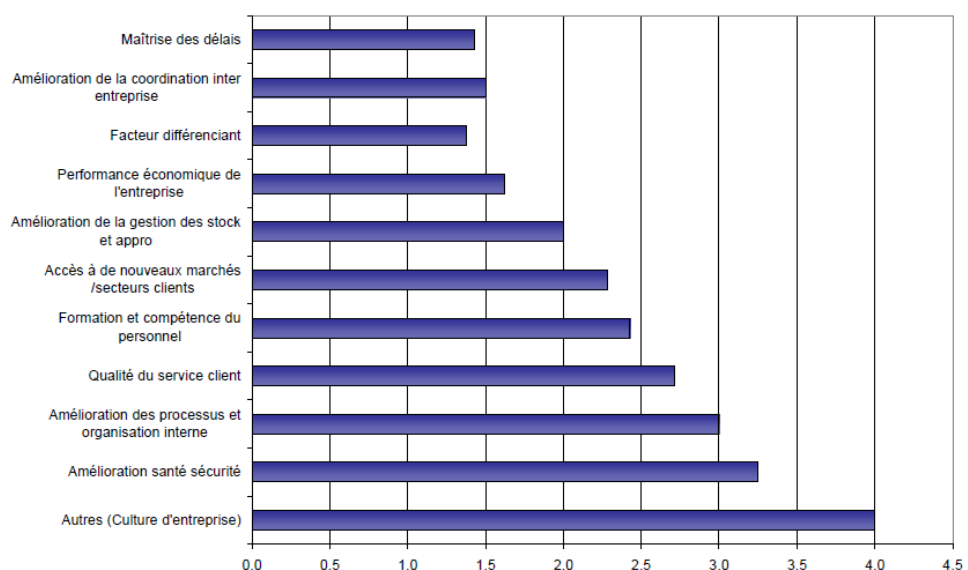


Figure II.6 : Principaux avantages de la certification adoptée par les entreprises de maintenance

La certification est perçue comme un facteur de coût pour les prestataires de service en maintenance et les principales difficultés sont résumées sur le graphique de la figure II.7.

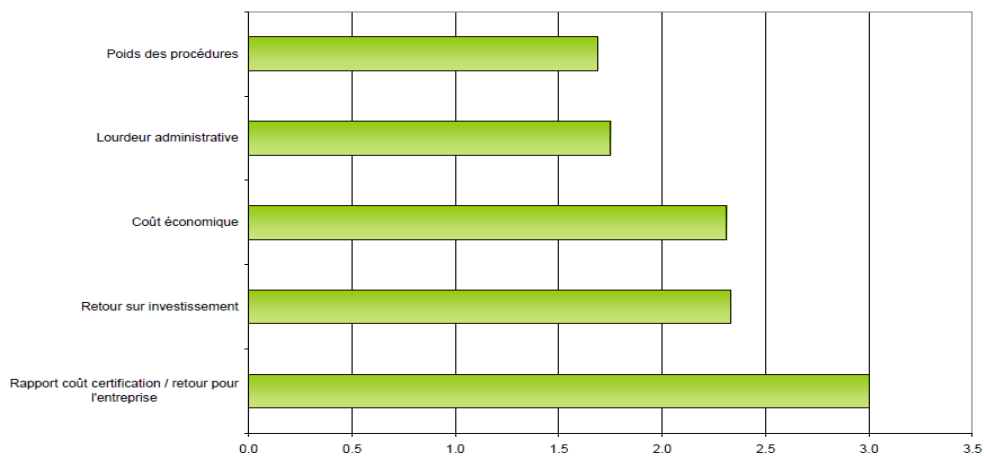


Figure II.6 : Principales difficultés de la certification perçues pour les entreprises de maintenance